

Нарушения качества коммунальных услуг

12.05.2020

Согласно [статье 4](#) Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора, а в случае отсутствия таких условий, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Нарушения качества коммунальных услуг можно условно разделить на два вида:

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (например, температура горячей воды в многоквартирном доме не превышает 30 °С, при этом согласно СанПиН 2.1.4.2496–09 допустимые пределы температуры горячей воды (в местах водозабора) должны быть от 60 и до 75°С).
- предоставление коммунальных услуг с перерывами, превышающими установленную продолжительность (например, отсутствие отопления в доме более суток).

В случае нарушения качества коммунальных услуг исполнитель обязан произвести *перерасчет платы за такие услуги*. Основанием наступления данного обязательства исполнителя является *факт установления предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества*.

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества определен главой 10 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее *Правила №354*), и включает следующие этапы:

- *обращения потребителя к исполнителю (аварийно - диспетчерскую службу);*

Потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, суть нарушения и точный адрес помещения, где оно обнаружено. Диспетчер обязан зарегистрировать обращение и сообщить потребителю сведения о себе (фамилию, имя и отчество), номер, за которым сообщение зарегистрировано, и время его регистрации.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно известить об этом потребителя и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений. В случае если причины нарушения качества неизвестны — *согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги и провести проверку;*

Исполнитель обязан начать проверку *не позднее чем через два часа после получения сообщения от потребителя* (или согласовать иное, удобное для потребителя время).

По результатам проверки составить акт;

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу лиц, принимавших участие в проверке. Каждый экземпляр акта подписывается этими лицами. Один экземпляр акта передается потребителю, второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвовавшим в проверке.

Проведение экспертизы качества коммунальной услуги

Если в ходе проверки возник **спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги**, то участники проверки должны определить порядок проведения дальнейшей проверки ее качества. При этом *любой участник проверки вправе инициировать проведение **экспертизы** качества коммунальной услуги.*

Если для проведения экспертизы качества коммунальной услуги необходим отбор образца соответствующего коммунального ресурса, то исполнитель обязан произвести или организовать проведение отбора такого образца. В этом случае в акте проверки должно быть указано, кем инициировано проведение экспертизы, кем, в каких условиях и в какую емкость произведен отбор образца, каковы параметры качества отобранного образца (если их возможно определить), в какие

сроки, куда и каким участником проверки отобранный образец должен быть передан для проведения экспертизы, а также изложен порядок уведомления участников проверки о результатах экспертизы. *Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки заключение, содержащее результаты экспертизы, и в течение трех рабочих дней после этого передать его копии всем участникам проверки.*

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, не будет установлено нарушение качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение.

Повторная проверка качества коммунальной услуги

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то определяются дата и время **проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации**, представителей общественного объединения потребителей.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем государственной жилищной инспекции в Российской Федерации и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостоверить в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме. Для этого исполнитель в согласованное с потребителем время обязан прибыть в помещение потребителя и составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается потребителем и исполнителем. Дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в журнале учета таких фактов.

ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»

Прием граждан ведется по предварительной записи по телефону, а также через официальный сайт ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве», раздел «Защита прав потребителей».

Адрес: 129626, г. Москва, Графский пер., д.4, стр.2, 3, 4

тел.: 8(495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru, <http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы:

понедельник-пятница с 9-00 до 17-30

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Права потребителя при нарушении качества коммунальных услуг

Адрес страницы: <http://koptevo.mos.ru/ads/ads/detail/8887409.html>

[Управа района Коптево города Москвы](#)